

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>お世話になっている家族です。 いつ来ても色々な花がとても素敵です。 ありがとうございます。 係の方、皆さま、お優しいのでとても楽に過ごしております。</p>	80代 女性
<p>入院して10日、術後8日目になりました。 看護師の皆さんの丁寧な対応、ご苦労感謝多謝です。皆さんの昼夜をたがわず明るい対応に日々回復していく自分の身体をいとわなければと痛感しております。 これからも皆様のご健康と頑張りを応援してます。</p>	60代 男性
<p>令和5年9月～10月、妹が入院し大変お世話になりました。入院中は、主治医、看護師さんをはじめ、ソーシャルワーカーさんなど沢山の方が私達に常に寄り添い、(よく話を聞いてくださったり、迅速に多職種に働きかけてくださったりと)伴走者として支えてくださいました。感謝の思いでいっぱいです。本当にありがとうございました。 皆さまのまごころの尽力で、穏やかな最期を迎え、家族も悔いなく看取ることができました。 心が癒えるにはまだまだ時間がかかりそうですが、故人の意思を継ぎ、私たちも希望を持って生きていきたいと思えます。</p> <p>※下関市立市民病院広報誌「まごころ」のアンケートにお寄せいただいたご意見・ご要望です。</p>	-

ご意見	病院からのご回答
<p>保険会社に提出する書類、無料なら3週間待っても分かるけど、5,500円取って2、3週間かかるのはひどいと思う。5,500円取り過ぎ。</p>	<p>このたびは、書類のお渡しまでにお時間をいただき、申し訳ございませんでした。 お申し込みいただいた書類は、できるだけ速やかに患者さまへお渡しできるように努めておりますが、作成医師の業務の都合上、2～3週間お時間をいただいております。また、書類代につきましても、近隣病院と比べ平均的な金額設定とさせていただいております。何卒ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
<p>毎日、母の治療の付き添いで通院しています。駐車場の駐車券受付で毎回疑問を感じています。 カウンター内の職員さんをお願いしても、即対応しない、明らかに知らんぷりをしている方が多いと感じます。職員さんも作業をしているので、即対応できないことも理解できます。 そこで提案します。職員さんの作業から駐車券を切り離す。駐車券受付を別の場所に設置してボランティアの方に操作をお願いすることを検討してください。お願いします。</p>	<p>このたびは、受付窓口の職員の対応にて不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。 常日頃より、窓口での対応については、患者さまに寄り添った対応を心がけているところではございますが、今後このようなことがないよう、再度接遇に関して指導してまいります。 また、ご提案頂きました件につきましては、窓口レイアウトの変更などを含め、検討してまいります。</p>
<p>紹介状がなくても新患で診察してほしい。 ※下関市立市民病院広報誌「まごころ」のアンケートにお寄せいただいたご意見・ご要望です。</p>	<p>ご要望のありました件につきましては、患者さまの状態を把握し、速やかな診療を行うために、かかりつけ医から紹介状のご持参をお願いしております。 ただし、かかりつけ医がない等、紹介状のご持参がない場合でも、受診相談を行っておりますので、詳しくは窓口にてお尋ねください。なお、受診となりました際は、「選定療養費」として、7,700円ご負担いただくこととなりますので、ご了承ください。</p>
<p>Wi-Fiをお願いします！ ここに来るたびにギガがなくなってスローになります。 追加料金かかります。会社も自宅もWi-Fiが入っているのもともとギガが少ないので大変です！ 九大ではすごーく安心して入院しました。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。 建物の構造上の理由により、院内において患者さまご利用のWi-Fi環境の整備は行っていないところでございます。 今後、患者さまへのサービス向上のための検討課題とさせていただきます。</p>
<p>Wi-Fiをお願いします！</p>	
<p>Wi-Fiお願い！</p>	
<p>レントゲンの女性の技師 愛想悪い。気分悪い。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 今回頂いたご意見をスタッフ全員で共有し、今後も患者さまを不快な気持ちにさせることのないよう、改めて指導いたしました。</p>
<p>面会受付対応について 接遇教育は行っていますか？ 遠方より患者を心配し面会に来たのですが、面会時間の説明もなく、患者さまを心配する声かけもなく、まるで刑務所の面会説明でした。 他病院では考えられない接遇に驚きました。 病院関係の者です。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 毎年全職員を対象に接遇研修を行うなど、接遇向上にむけて取り組んでいるところであります。今後も引き続き研修を行うなどして、職員の接遇改善に努め、患者さまやご家族の気持ちに寄り添った対応ができるように心がけてまいります。</p>